

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP (SAMSAT) MEDAN SELATAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**HERLINUS WARUWU  
188520025**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/22

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP (SAMSAT) MEDAN SELATAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/22

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Adiministrasi Manunggal Satu Atap Medan Selatan (SAMSAT) kota medan

Nama Mahasiswa : HERLINUS WARUWU

NPM :188520025

Program Studi :Administrasi Publik

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Walid Mustafa Sembiring S. Sos, M.IP

Beby Masitho batubara ,S.Sos,MAP

Mengetahui :

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik

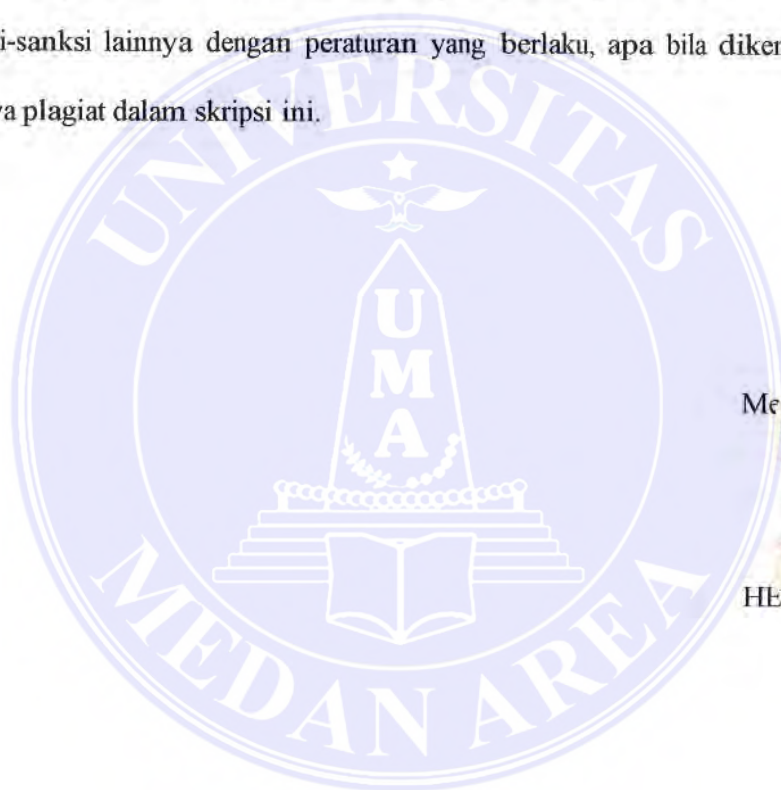
Dr. Effiati Hasibuan, M.Si

Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya mengatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Ada pun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apa bila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, September 2022

10000  
METERAI  
TEMPEL  
E6EAKX086927931  
HERLINUS WARUWU

188520025

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HERLINUS WARUWU  
NPM : 188520025  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor system administrasi manunggal satu atap medan selatan (samsat) kota medan Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2022



Herlinus waruwu

188520025

## ABSTRAK

Penelitian ini mengamati tentang kualitas pelayanan publik pada Instansi pemerintah di Kantor Samsat Medan Selatan terkait pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), masalah yang sering muncul pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kurangnya kinerja dalam melayani wajib pajak serta kurangnya disiplin yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan sikap pegawai yang kurang ramah terhadap wajib pajak sehingga pelayanan tidak dapat berjalan optimal. Penelitian ini dilakukan di kantor Samsat Medan Selatan. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Samsat Medan Selatan Adapun Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori A. Parasuraman, yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan sudah memenuhi standar pelayanan yang baik dan telah memberikan pelayanan prima bagi pelayanan pajak serta sarana prasarana yang mendukung proses kegiatan pelayanan sehingga berjalan dengan lancar.

**Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Pajak.**

## ABSTRACT

*This study observes the quality of public services at government agencies at the South Medan Samsat Office related to the Motor Vehicle Tax (PKB) payment service, a problem that often arises in the Motor Vehicle Tax (PKB) payment service at the South Medan Samsat Office is the lack of performance in serving taxpayers and the lack of discipline related to punctuality and the attitude of employees who are less friendly to taxpayers so that services cannot run optimally. This research was conducted at the South Medan Samsat office. To measure the quality of public services at Samsat Medan Selatan The research method used in this study is a qualitative method, with techniques and data collection through observation, interviews, and documentation. This study uses Theory A. Parasuraman, one of the pioneers in measuring service quality, who suggests that the indicators for measuring service quality include reliability, direct evidence, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study using the service quality indicators above indicate that the quality of service at the Manunggal One Roof Administration System Office (SAMSAT) in South Medan has met good service standards and has provided excellent service for tax services and infrastructure facilities that support the service activity process so that running smoothly.*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Tax.*

## DAFTAR ISI

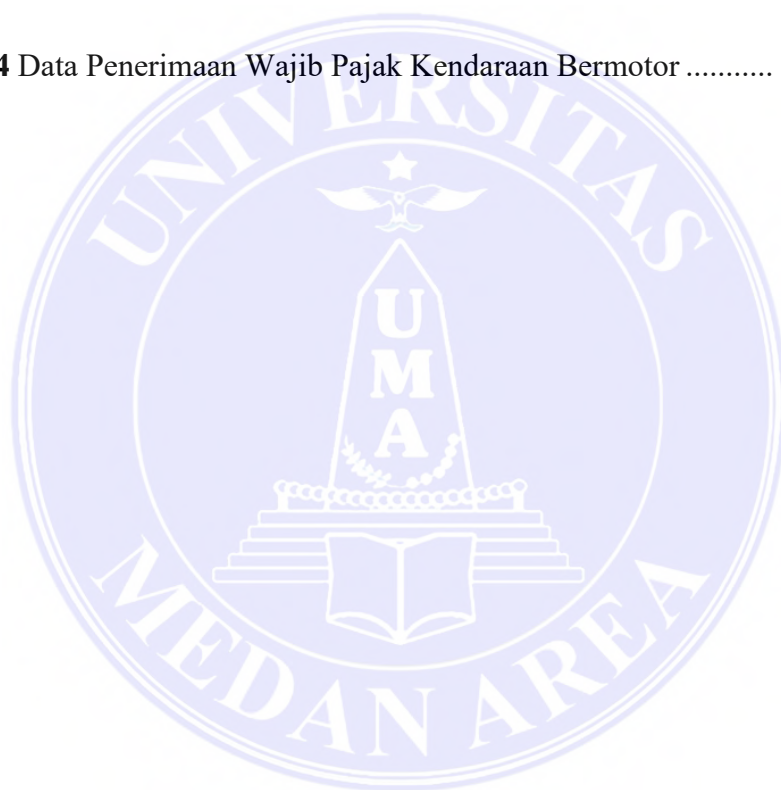
	<b>Halaman</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	7
2.1.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	8
2.1.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	11
2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan ....	13
2.1.5. Azas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.1.6. Standar Pelayanan Publik .....	19
2.1.7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
2.1.8. Konsep Pelayanan Prima .....	24
2.1.9. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
2.1.10. Kualitas Pelayanan Publik .....	29
2.1.11. SAMSAT .....	32
2.1.12. Penelitian Yang Relevan.....	33
2.1.13. Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	39
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.3. Informan Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5. Metode Analisis Data.....	43



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	46
4.1.2 Tujuan Pendirian Kantor Samsat Medan Selatan .....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Samsat Medan Selatan.....	50
4.1.4 Visi dan Misi SAMSAT UPT Medan Selatan.....	52
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi.....	52
4.1.6. Inovasi Peningkatan Pelayanan Samsat Medan Selatan ...	57
4.2. Pembahasan .....	59
4.2.1. Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	60
4.2.2. Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	62
4.2.3. Indikator <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	64
4.2.4. Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	67
4.2.5. Indikator <i>Emphaty</i> (Empati) .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1. Simpulan .....	73
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian.....	77

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.</b> Waktu Penelitian .....	40
<b>Tabel. 2</b> Inovasi Peningkatan Pelayanan Samsat Medan Selatan.....	57
<b>Tabel 3</b> Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak.....	57
<b>Tabel 4</b> Data Penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	58



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang profesional dan merupakan suatu tanggungjawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah. (Mulyadi, D. 2018).

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa

Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh instansi pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat dipenuhi, selain itu untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, serta terwujudnya tanggungjawab aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Mulyadi, D. 2018).

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. (Dwiyanto, A. 2017).

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif serta

penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik. (Dwiyanto, A. 2017).

Kenyataan yang terjadi masih banyak kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah yang tidak dapat memuaskan masyarakat sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang baik seperti yang telah dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Masyarakat akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan apabila harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan maka akan dapat dipastikan bahwa pelayanan itu tidak efektif dan tidak efisien. (Dwiyanto, A. 2017).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari fungsi aparatur negara sebagai Abdi Negara. Kantor Samsat merupakan birokrasi pemerintah yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan surat-surat kendaran bermotor seperti penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT memandang perlu menerapkan Standar Pelayanan SAMSAT sebagai acuan bagi petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya dipengaruhi oleh kemampuan dan kinerja pegawai dan sebaliknya, sama halnya di kantor Samsat Medan Selatan bahwa berdasarkan pra penelitian yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Maret 2022, menemukan masalah terkait pelayanan publik mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak. Saat ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada wajib pajak. Kemudian masalah kedua adalah Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Petugas bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat, dan masalah lain yang terjadi adalah maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali di Samsat Medan Selatan, masih banyak calo yang berkeliaran, padahal ini sangat merugikan masyarakat dikarenakan bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai “Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan?

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik serta bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

### 2. Manfaat Praktis

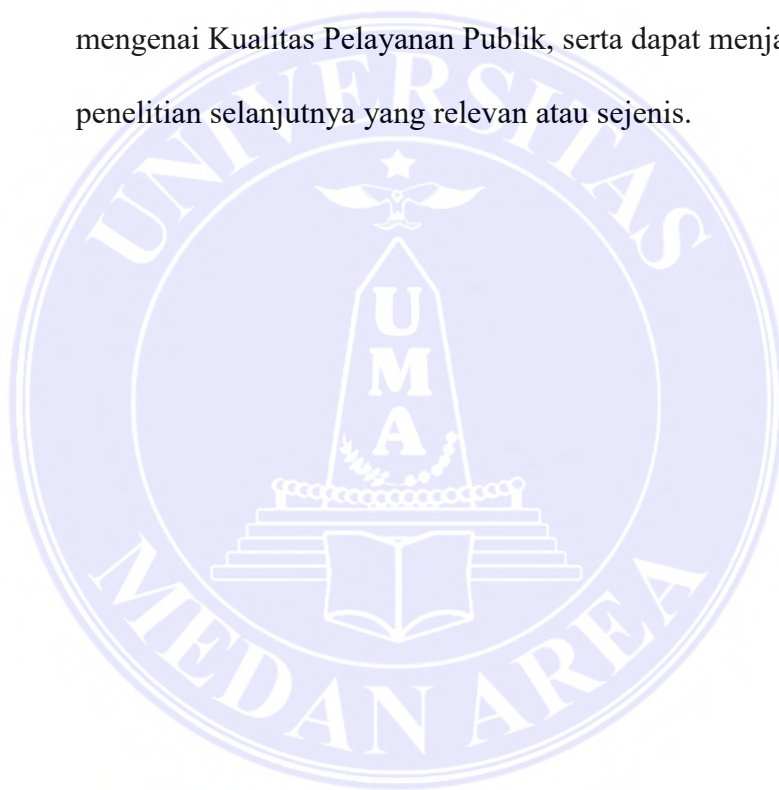
#### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu pengetahuan dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan, serta untuk penyusunan

Skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL) Universitas Medan Area (UMA).

### 3. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai Kualitas Pelayanan Publik, serta dapat menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang relevan atau sejenis.





## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.2. Pelayanan Publik**

Lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. (Sapri, dkk, 2020).

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Dwiyanto, A. 2017).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

### **2.2.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam atau jenisnya. Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Barang Publik
  - a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
  - b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
  - c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau

anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

## 2. Pelayanan Atas Jasa Publik

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## 3. Pelayanan Administratif

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

4. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

5. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

6. Pelayanan Kebutuhan Pokok.

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

7. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

### 2.2.2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan atau penyelenggaraan kegiatan Pelayanan yang diinginkan.

Sebagaimana dikutip dalam (Moenir, A.S 2008: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity). Keempat unsur tersebut yaitu terdiri dari :

#### 1. . Tugas Layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat

#### 2. Sistem atau Prosedur Layanan

Dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

#### 3. Kegiatan Pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi tanpa mempengaruhi jabatan atau status dari masyarakat itu sendiri.

#### 4. Pelaksana Pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

### 2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah : sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka, selain itu fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan selama proses pelayanan harus juga dilengkapi oleh intansi pemberi layanan sehingga dapat juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tujuan pelayanan padalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima sekarang sering diberikan oleh instansi pemerintah di dasarkan dengan Aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdaya”. Jika pada sektor bisnis atau swasta pelayanan berorientasi pada profit atau keuntungan perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat sebagai pengguna layanan harus adanya Sumber Daya Manusia yang mumpuni serta bisa diandalkan dalam setiap pelayanan yang dilakukan

2. Ketrampilan

Ketrampilan adalah kecakapan seorang pegawai atau petugas layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan terampil dan dan sesuai yang diharapkan masyarakat

3. Aturan

Dalam memberikan pelayanan tidak lepas dari aturan atau Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi atau birokrasi pemerintah.

4. Organisasi

Salah satu juga faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah organisasi atau instansi birokrasi itu sendiri yang dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. Kemampuan serta sarana dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, tanpa adanya kemampuan dan sarana yang dibutuhkan tidak akan bisa memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.



#### 2.2.4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

##### 1. Transparansi.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan atau kejelasan dan keterbukaan informasi serta akses kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan pelayanan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### 2. Akuntabilitas

ukuranyang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan public tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### 3. Kondisional

Kondisional dalam hal ini adalah petugas pelayanan bersifat lebih mementingkan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan berdasarkan kebutuhan yang diperlukan. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### 4. Partisipatif.

Memastikan semua proses pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi pemerintahan bisa berlangsung bersih dan transparan, sesuai yang diharapkan sebagai pengguna jasa layanan publik, yang melihat, merasakan dan bersentuhan secara langsung dengan instansi pelayanan publik, masyarakat diharapkan bisa ikut melakukan pengawasan dan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Dalam memberikan pelayanan petugas hendaknya Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan masyarakat yang ingin dilayani dan membutuhkan pelayanan baik dari segi suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak, artinya dalam proses pelayanan petugas dan masyarakat saling menyadari hak dan kewajiban masing- masing artinya sebagai petugas layanan memenuhi kewajibannya untuk melayani masyarakat dan begitu juga sebaliknya masyarakat juga harus sadar akan kewajibannya sebagai pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi atau birokrasi pemerintahan

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a) Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik, diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

k) Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2.2.5. Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 17 Tahun 2017, sekurang-kurangnya meliputi :

a) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) **Biaya pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang 22 tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut ;

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan

- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.2.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
2. Melakukan kerjasama.

3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan public.
4. d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public.
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya



- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi ( 2010: 160-163), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

### 2.2.7. Konsep Pelayanan Prima

Program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga sekarang pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk memenangkan persaingan. Konsep kepedulian perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat berharga dimana dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi, terutama perusahaan yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya

Kepedulian terhadap pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang baik yang disebut sebagai pelayanan prima (Service Excellence). Menurut Barata (2004:27), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). Berikut penjelasan dari ketiga komponen yang nantinya akan dijadikan indikator:

## 1. *Attitude* (sikap)

sikap adalah suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin akan terjadi di dalam kegiatan-kegiatan sosial. Selanjutnya Eagly dan Himmerflab (dalam Barata, 2004:208) menyatakan bahwa, “Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama dan ditujukan kepada orang, ide, objek dan kelompok orang tertentu”. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek kognitif). pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

### a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi

Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan. Penampilan serasi biasanya berhubungan dengan keselarasan atau harmoni antara sosok diri seseorang dengan “keharusan” atau “kebiasaan” atau “kepatutan” dalam berbusana dan berhias.

### b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Berpikir positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh praduga buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir positif didasarkan atas logika yang sehat.

Dalam menghadapi para pelanggan, kita harus selalu berpikir secara positif karena kita tahu bahwa pelanggan adalah salah satu penunjang (stakeholder) kelangsungan berdirinya perusahaan atau organisasi. Kita tidak boleh bersikap apriori (buruk sangka), mencari kelemahan, dan memanfaatkan kelemahan pelanggan.

c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Menghargai adalah sikap “memanusiakan” dan “menempatkan” diri pelanggan sebagai orang yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan mereka. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.

2. *Attention* (perhatian)

Menurut Barata (2004:230), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya

### 3. Action (tindakan)

Tindakan (action) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu". Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi layanan terdapat sense of service attitude dengan mengedepankan perhatian (*attention*)

#### 2.2.8. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Meningkatnya arus informasi dan tuntutan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan publik mengharuskan pemerintah lebih peduli dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan hukum perundang – undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97) menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi tersebut memiliki tiga pola pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang dan tugasnya, fungsi dan wewenangnya.

2. Pola pelayanan terpadu, merupakan suatu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi sesuai dengan wewenangnya masing – masing, pola penyelenggara pelayanan terpadu memiliki tiga jenis yaitu :
  - a. Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu. Hal ini merupakan pelayanan yang dilakukan satu instansi pemerintah yang masing terkait sesuai dengan wewenang masing – masing
  - b. Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam hal ini pola pelayan publik yang diberikan secara tunggal satu ruangan kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari ruang kerja pemerintah yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

### 2.2.9. Kualitas Pelayanan Publik

kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (Provider) yang dalam hal ini adalah pemerintah untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (demander) yang dalam hal ini adalah yang diperintah sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan berdasarkan teori A. Parasuraman, salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan publik meliputi keandalan (*Reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*Tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*Responsiviness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*Assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*Empathy*) dengan

mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat Kualitas serta kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan public.

### **1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Dimensi *Tangible* (berwujud) yang tertuju pada penampilan fisik pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan yang lengkap seperti Komputer, Camera, Printer dan alat-alat lain yang dapat membantu proses pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Dimensi *Tangibles* dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan.

### **2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan



dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

### 3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

## 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

### 2.2.10. Sistem Adminstrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT memandang perlu menerapkan Standar Pelayanan SAMSAT sebagai acuan bagi petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administarsi yang diselenggarakan dalam satu gedung dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang bergerak dalam bidang pelayanan kendaraan bermotor, seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaran Bermotor, Bea Balik Nama Kendaran Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pedoman dalam pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap adalah didasarkan pada surat keputusan bersama menteri pertahanan keamanan/panglima angkatan bersenjata, menteri keuangan, dan menteri dalam negeri nomor: Pol. KEP/13/XII/76.KEP.1693/MK/IV/12/1976, dan nomor 311 tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara pemerintah

daerah tingkat I (Provinsi), komando kepolisian, aparat departemen keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Adapun tujuan didirikannya kantor SAMSAT adalah untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung, dengan menerapkan beberapa prinsip pelayanan umum, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

### **2.2.11. Penelitian yang Relevan**

1. Indra Yanti (2019), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Adminstrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Enrekang” . Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Adminstrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Enrekang. Masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya respon dari petugas layanan kepada masyarakat wajib pajak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori A. Parasuraman dengan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Sistem Adminstrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten

Enrekang dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, kenyamanan pelayanan dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri wajib pajak dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan alur BBNKB dan alur PKB serta loket informasi sudah memadai. Namun kekurangan yang terlihat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang adalah penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik dan kurangnya responsif terhadap masyarakat wajib pajak sehingga masyarakat wajib pajak merasa kurang dihargai.

2. Marwan Rambe (2019), dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal” Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di SAMSAT Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. berdasarkan dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menunjukkan pelayanan Samsat sebelum dan setelah penerapan sistem online tidak ada perbedaan dalam prosedur, waktu penyelesaian, tarif pelayanan, produk layanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, serta kompetensi aparatur. Persepsi responden terhadap pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem Samsat Online di kantor Samsat Pekanbaru Selatan dengan indikator prosedur pelayanan, layanan pengaduan, waktu

pelayanan, tarif pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana serta kompetensi aparatur, rata-rata cukup baik (B) dan berada pada kisaran 34%-62%, dimana menurut teknik pengukuran dikriteriakan cukup baik. Faktor hambatan terdiri dari hambatan internal dan eksternal. Faktor internal yaitu, kerusakan komputer, trouble jaringan koneksi internet, dan masalah koordinasi internal yang kurang sinergis antara kepolisian dan dipenda. Faktor eksternal yaitu, persyaratan yang kurang lengkap, dan kurang pemahamannya wajib pajak dengan sistem online.

3. Sulastri (2021), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Makassar” penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan teori yang digunakan adalah indikator: pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*) dan pendekatan sasaran (*goals approach*) yang dikemukakan oleh Martini dan Lubis (2020). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pendekatan sumber (*resource approach*), Kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi belum dapat di tanggulangi sebelumnya oleh Kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana. Dan Pendekatan proses (*process approach*) Masyarakat menganggap, pegawai layanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan tetapi masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak

diinginkan, serta Pendekatan sasaran (goals approach). Bentuk output pelayanan telah memberikan program layanan unggulan baru seperti kedai samsat dan samsat keliling. Sikap pelayan di Kantor SAMSAT, kedai SAMSAT ataupun SAMSAT keliling dapat dikatakan cukup baik tapi pelayanan output sistem pelayanan tersebut masih saja terjadi patologi birokrasi berupa kolusi yang dilakukan petugas samsat dengan kerabatnya. Pengawasan oleh pimpinan SAMSAT lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan.

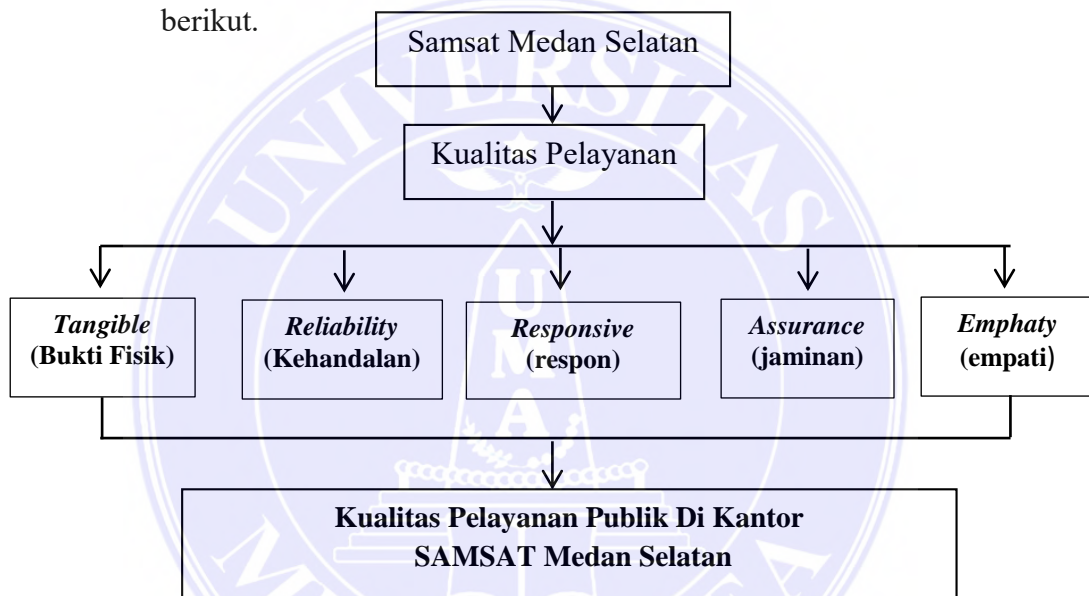
4. Efektivitas Pelayanan SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yang telah dilakukan oleh Renaldy (2018) mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik, dan tanggung jawab pegawai ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambat metode peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yaitu kesulitan jaringan yang sering kali muncul menjadi salah satu penghambat dalam proses pemberian layanan, yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pengerjaan dan membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Serta ruang tunggu yang belum memiliki fasilitas untuk kenyamanan masyarakat, seperti tidak adanya AC dan dan kursi masih sangat kurang.

5. Mochammad Makmur (2019) “Jurnal Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu”. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara melalui proses pengurusan STNK, BPKB, serta Pajak Kendaraan telah dipermudah melalui program pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang mana dalam proses awal hingga akhir dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Batu. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di kantor SAMSAT yang dilakukan sudah efektif dan memuaskan pemohon pengurusan STNK, BPKB, serta pajak kendaraan yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak.

### **2.2.12. Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Medan Selatan. jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Samsat Medan Selatan, Seksi Penagihan Pajak Samsat Medan Selatan dan masyarakat wajib pajak. Masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya kinerja dalam melayani wajib pajak serta kurangnya disiplin yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan

sikap pegawai yang kurang ramah pada penelitian ini, Peneliti memutuskan untuk menggunakan teori A. Parasuraman dalam mengukur kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Selatan yang terdiri dari *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Adapun kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian secara ilmiah, metode penelitian digunakan ketika melakukan penelitian pada saat penyusunan skripsi dan penelitian ilmiah lainnya.

Menurut (V. Wiratna Sujarweni 2014:5) penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, sekaligus sebagai bagian yang penting dalam perkembangan peradaban manusia. Metode penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono 2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel \mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Menurut *Strauss* dan *Corbin* dalam (V. Wiratna Sujarweni 2014:6) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kulitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan dan berkaitan dengan studi hubungan sosial, hasil yang didapat dari jenis penelitian ini tidak dapat diperoleh dengan prosedur-prosedur statistik.

### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan, Sumatera Utara.

Adapun tahap-tahap perincian kegiatan yang dilaksanakan sebagaimana dipaparkan dalam tabel 3.1 berikut ini:

No	Jenis Kegiatan	2021	2022			
		Des	Jan	Maret		Juli
1	Pengajuan judul, Penyusunan dan Bimbingan Proposal					
2	Seminar Proposal					
3	Pengambilan Data Survei					
4	Pengumpulan Data					
5	Seminar Hasil					
6	Penyusunan, Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi					
7	Pengajuan Sidang Meja Hijau					
8	Sidang Meja Hijau (Skripsi)					

### 3.3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Menurut (Afrizal 2016:139) Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

#### 1. Informan Kunci

Menurut (Afrizal 2016:139) Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah bapak Ronaldi Alia, SH. M.AP. Kepala UPT Samsat Medan Selatan.

#### 2. Informan Utama

Menurut (Afrizal 2016:139) Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang menjadi informan penelitian ini adalah bapak Robby Kurniawan, SE.,MM Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor.

#### 3. Informan Tambahan

Menurut (Afrizal 2016:139) Informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang antara lain, Sdra. M. Iqbal, Yulyana, David dan Ismail (Masyarakat Wajib Pajak).

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono 2015:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

a. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

b. *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono 2015:317) wawancara didefinisikan sebagai berikut. *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*. Artinya wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

c. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono 2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

d. Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas/validitas) dan konsistensi (realibilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data. Menurut (Sugiyono 2014:83) triangulasi data adalah sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Berdasarkan pengumpulan data ini, peneliti memakai triangulasi dengan tujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu dengan berbagai sumber untuk memperoleh data. Selain menggunakan wawancara dan observasi peneliti juga menggunakan dokumen tertulis, catatan pribadi, catatan resmi sehingga menghasilkan bukti atau data yang berbeda. Adapun triangulasi data dalam penelitian ini akan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Selain itu juga peneliti bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek informasi tersebut.

### 3.5. Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono 2015:336) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Menurut (Sugiyono 2015:336) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil

penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model *Miles dan Huberman*.

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan

data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Medan Selatan sudah memberikan pelayanan yang cukup baik berdasarkan pengukuran Kualitas Pelayanan dengan beberapa indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Dari beberapa indikator pengukuran kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Medan Selatan baik itu Dimensi *Tangibel* yang berhubungan penampilan fisik pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan yang lengkap seperti Komputer, Camera, Printer dan alat-alat lain yang dapat membantu proses pelayanan., *Reliability* yang berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten dan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan., *Responsiviness* yang berhubungan dengan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan serta merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, *Assurance* yang berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan., dan *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. hampir sudah dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu



Atap (SAMSAT) Medan Selatan sehingga masyarakat atau wajib pajak mendapat pelayanan yang prima dan cukup memuaskan.

## 1.2. Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan kepada wajib pajak, adalah Sebaiknya pemerintah dan *stakeholder* terkait untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap Pelayanan yang diberikan serta perekrutan tenaga ahli (SDM yang berkompeten, jujur dan adil) Dan peningkatan dari segi kualitas aturan prosedur pelayanan dan alur pelayanan yang menerapkan sistem transparansi.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*, Bandung: penerbit Alfabeta
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Basuki, Johannes. (2018). *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok. PT. Rajagrafindo persada.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik (Edisi Ke dua)*. Yogyakarta, Alfabeta
- Miles, B. Matthew and Huberman, Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. UI- Press.
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Yogyakarta : Gava Media Publik*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2018). *Manajemen Pelayanan* Pustaka Belajar
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press
- Afrizal (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sapri, dkk (2020). *Implementasi dan aktualisasi Pelayanan Publik*. Jawa Timur
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Batinggi, A.& Ahmad, Badu.(2013).*Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta:
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta : Pustaka Arif
- Alfian, dkk. 2014. *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan i nformasi Publik*. : Yogyakarta: Saufa.

## 2. Skripsi dan Jurnal

*Yanti I.*(2019) Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu

Atap (Samsat) Kabupaten Enrekang

*Rambe M.* (2019) Kualitas Pelayanan Pada Kantor Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (Samsat) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

## 3. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan  
Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 17 Tahun 2017

Menteri dalam negeri Nomor: Pol. KEP/13/XII/76.KEP.1693/MK/IV/12/1976,

dan nomor 311 tahun 1976

## 4. Internet

<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html>

[https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8056-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8056-Full_Text.pdf)

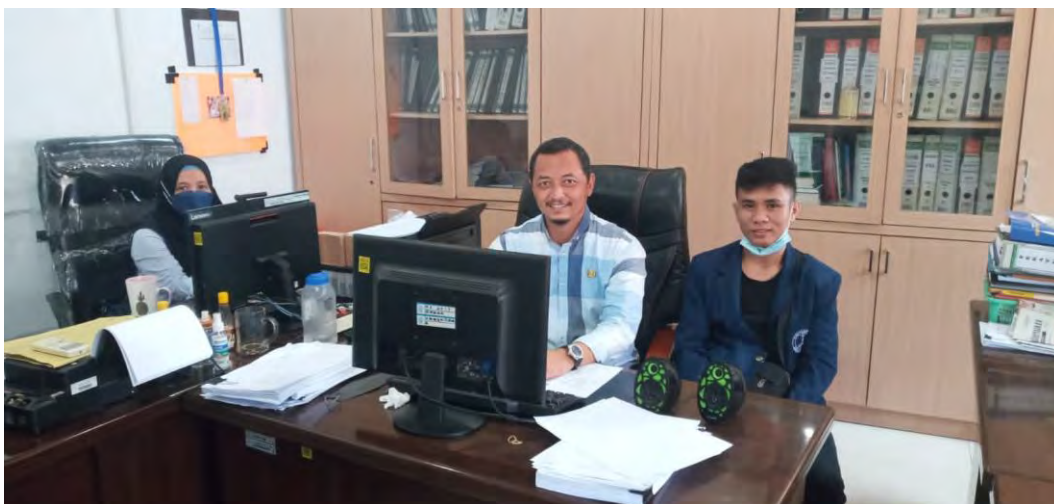
<https://docplayer.info/64887761-Bab-ii-profil-kantor-samsat-upt-medan-selatan-dinas-pendapatan-provinsi-sumatera-utara.html>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 :Dokumentasi Penelitian



Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)  
Medan Selatan ,  
(Senin, Maret 2022, Pukul 08.30 WIB.)



Bersama Kepala UPT Samsat Medan Selatan, Ronaldi Alia SH., M.AP  
Sebagai Informan Kunci dalam penelitian ini.  
(Senin, 28 Maret 2022, Pukul 10.00 WIB)



Bersama Kepala Seksi Penagihan Pajak Samsat Medan Selatan,  
Robby Kurniawan, SE.,MM  
Sebagai Informan Utama dalam penelitian ini.  
(Senin, 28 Maret 2022, Pukul 10.00 WIB)



Bersama bang Iqbal (Masyarakat Wajib Pajak) Samsat Medan Selatan Sebagai Informan Tambahan dalam Penelitian ini.  
(Senin, 28 Maret 2022 ,Pukul 10.00 WIB)



Bersama Kak Yulyana (Masyarakat Wajib Pajak) Samsat Medan Selatan Sebagai Informan Tambahan dalam Penelitian ini.  
(Senin, 28 Maret 2022 ,Pukul 10.00 WIB)



Bersama bang David dan bang Ismail (Masyarakat Wajib Pajak) Samsat Medan Selatan Sebagai Informan Tambahan dalam Penelitian ini.  
(Senin, 28 Maret 2022 ,Pukul 10.00 WIB)



Suasana Loker Pelayanan Kantor Samsat Medan Selatan ini.  
(Senin, 28 Maret 2022 ,Pukul 10.00 WIB)